



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

HERZIENING

Bindend Advies

op basis van artikel 13 van het klachtenreglement van de
Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

'Eigen berekening uitvaart'

Betreft: **2018-105**

Klacht van de heer A, wonende aan de L-sstraat te H (klager) over Uitvaartverzorging Z te M (verweerder, de uitvaartondernemer).

De procedure:

- Bij e-mail van 10 oktober 2018 ontving de Ombudsman Uitvaartwezen de klacht van klager.
- Klager tekende op 4 november 2018 het formulier, waarmee hij verklaarde het oordeel van de ombudsman als bindend advies te aanvaarden.
- Op 30 november reageerde de uitvaartondernemer op de klacht (verweer).
- Klager gaf op 24 december 2018 zijn reactie op het verweer met een nadere toelichting.
- De uitvaartondernemer liet op 15 januari 2019 weten dat hij geen nader verweer wilde voeren.

Onderwerp van het geschil:

Klager vindt de nota over de uitvaart van zijn moeder niet transparant is, omdat het geen specificatie bevat van de werkelijke kosten. Ook vindt hij de rekening te hoog. De uitvaartondernemer gaf uitleg, maar klager vindt niet dat hij daarmee een duidelijk antwoord kreeg.

Bevoegdheid ombudsman en ontvankelijkheid van de klacht:

De Ombudsman Uitvaartwezen heeft als taak het beslechten van geschillen tussen opdrachtgever en ondernemer over de uitvaartverzorging in de meest ruime zin. De ombudsman kan dit doen door middel van een bindend advies, dan wel door bemiddeling (artikel 4.1 van het Klachtenreglement Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen). De ombudsman is bevoegd kennis te nemen van geschillen als deze gaan over een ondernemer die via zijn (branche-)organisatie is aangesloten bij de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen.

Verweerder is aangesloten bij de BGNU, die in artikel 1 lid e. van het klachtenreglement is aangemerkt als organisatie waarover klachten over aangesloten leden kunnen worden ingediend bij de ombudsman. Ook is verweerder in de gelegenheid gesteld de klacht te behandelen. De ombudsman is daarmee bevoegd deze klacht te onderzoeken.

Verklaring van klager

Samengevat en relevant voor de klacht geeft klager het volgende aan.

De uitvaart van klagers moeder was op 9 juni 2018. De nota die hij van de uitvaartondernemer kreeg vindt hij voor een deel niet transparant, omdat het geen specificatie bevat van de werkelijke kosten. Daarnaast is hij van mening dat de rekening te hoog is. Tot slot stelt klager dat de uitvaartondernemer een te beperkte inhoudelijke reactie gaf op zijn klacht.

In totaal bedroeg de nota € 5.099,-, waarvan een bedrag van € 2.005,00 (regeling uitvaart) niet werd gespecificeerd. Op klagers vraag naar specificatie van het bedrag, kreeg hij geen afdoende onderbouwing, maar alleen een toelichting wat over het algemeen onder de kosten van een regeling uitvaart wordt verstaan. Klager merkt op dat hij en zijn familie bij de uitvaart veel dingen zelf hebben gedaan, zodat het genoemde aantal uren een grote overschatting is van de werkelijk bestede uren. Zo hebben klager en zijn familie de uitvaartbijeenkomst in het crematorium en de condoleance bij hem thuis geheel zelf geregeld, zonder enige betrokkenheid van de uitvaartbegeleider. Deze was bij de uitvaart aanwezig, maar had daar geen wezenlijke functie. Bij de condoleance was de uitvaartbegeleider er niet. Het drukwerk en het plaatsen van de overlijdensadvertenties regelde klager zelf en ook hier had de uitvaartbegeleider geen betrokkenheid. Klager schat dat de tijdsbesteding ongeveer de helft is geweest van een gemiddelde uitvaart.

Vanwege het uitblijven van een inhoudelijke onderbouwing maakte klager zelf een schatting van de tijdsbesteding en betaalde hij de nota naar rato, dat wil zeggen 50% van € 2.005,-. Klager vindt dat hij daarbij nog vriendelijk is geweest, want als hij een vergelijking maakt met de prijzen op de website van de uitvaartondernemer, dan komt hij tot de conclusie dat de uitvaartfactuur € 1.914,- te hoog is. Op klagers vraag naar de verschillen met de pakketprijs kreeg hij geen inhoudelijke reactie, maar het antwoord dat dit een internetuitvaart betrof. Klager wil weten wat er wel en niet in het pakket zit, zodat een eerlijke prijsvergelijking kan worden gemaakt.

Klager tekende bezwaar aan tegen de zaterdagtoeslag van € 350,-. Dit is een onredelijk hoge toeslag van ongeveer 100% op de geleverde uren op zaterdag. Een inhoudelijke reactie ontbrak, zodat klager deze toeslag slechts voor een deel betaalde. Ook op zijn vraag waar de zaterdagtoeslag in de algemene voorwaarden of op de website van de firma is te vinden kreeg hij geen reactie. Het gebrek aan transparantie in de nota vindt klager niet meer van deze tijd. Hij verwacht een volstrekt transparante nota met kosten van materiaal, arbeid etc. die is toegespitst op zijn concrete geval en vergelijkt de uitvaartnota met die van zijn fietsenmaker.

In een later stadium merkt klager nog op is dat het verweer van de uitvaartondernemer niet ingaat op de kernpunten van zijn klacht. De teneur van het verweer is dat de uitvaart goed is uitgevoerd, dus waar zeurt de klant over? Klagers klacht had echter – zo stelt hij - niet betrekking op de wijze van uitvoering van de uitvaart, maar de transparantie over en de hoogte van de in rekening gebrachte kosten. Het verweer geeft aan dat de uitvaartverzorger dagelijks op huisbezoek is geweest. Hiervan hebben slechts het eerste bezoek op maandag en het laatste op vrijdag een zakelijk doel gehad. De andere keren is hij geweest voor het verzorgen van de overledene, hetgeen apart is gefactureerd. Deze bezoeken kunnen volgens klager dus geen onderdeel zijn van de (in rekening gebrachte uren voor de) uitvaart van € 2.005,-.

Het verweer gaat in op de discussie over de volgauto's. Dit vormt geen onderdeel van de klacht. Overigens merkt klager op, dat hij die kosten destijds als buitengewoon hoog ervoer. Om die reden regelde hij voor de terugreis eigen vervoer. Het is hem dan ook niet duidelijk op welke wachttijd de uitvaartondernemer doelt in zijn verweer. De auto's konden na aflevering van de overledene tegelijk weer vertrekken.

Klager vindt het duidelijk dat misbruik wordt gemaakt van tijdsdruk bij de klant. Een overlijden is niet het moment om voor onderdelen van de uitvaart drie offertes op te vragen voor een prijsvergelijking.

Verklaring van de uitvaartondernemer

Samengevat en relevant voor de klacht laat de uitvaartondernemer het onderstaande weten.

Op 4 juni 2018 besprak de uitvaartbegeleider de uitvaart met de familie. De overledene werd thuis opgebaard en er is elke dag een controle uitgevoerd. Op 8 juni was er nog een laatste bespreking. Voorafgaand aan de uitvaart zijn er verschillende e-mails gewisseld. De gebruikelijke werkzaamheden werden uitgevoerd om de uitvaart vorm te geven. De familie droeg zelf zorg voor het rouwdrukwerk

en de plaatsing van advertenties. Er ontstond discussie over de prijs van de volgauto's. De uitvaart is naar volle tevredenheid verlopen, zo blijkt uit correspondentie.

Na ontvangst van de nota ontstonden er vragen met antwoorden, die steeds weer nieuwe vragen opwierpen. Niet een antwoord – zo meldt de uitvaartondernemer - was bevredigend. Er vonden twee betalingen plaats. Op het restantbedrag van € 1.252,50 zou de uitvaartondernemer volgens klager geen recht hebben om diverse redenen. De uitvaart is verlopen volgens afspraak. Alle diensten zijn geleverd. Wanneer dit niet het geval was geweest zou de uitvaartondernemer klager tegemoetgekomen zijn. Aan de uitvaart is meer dan voldoende tijd besteed om tot een goede uitvoering te komen. De uitvaartondernemer betreurt de hele gang van zaken ontzettend.

De ombudsman overweegt als volgt:

1. Een uitvaart vindt plaats in een periode die nabestaanden vaak als emotioneel ervaren en waarin binnen korte tijd veel geregeld moet worden. Dat neemt niet weg dat een opdracht tot uitvaart een zakelijke overeenkomst is, waarop het Nederlandse recht van toepassing is. In dit geval het Burgerlijk Wetboek.
2. Een overeenkomst is een tweezijdige rechtshandeling, waarbij voor de betrokken partijen over en weer rechten en verplichtingen ontstaan. In dit geval diende de uitvaartondernemer de uitvaart te verzorgen volgens afspraak en diende de opdrachtgever het bedrag te voldoen dat voor de uitvaart werd overeengekomen.
3. Voorafgaand aan de ondertekening van de opdracht tot uitvaart vond een gesprek plaats – het intakegesprek of regelgesprek -, waarin de uitvaartwensen van klager werden besproken. Op basis daarvan maakte de uitvaartondernemer een kostenopgave. Deze kostenopgave tekende de opdrachtgever en daarmee kwam de overeenkomst tot stand.
4. Uitvaartondernemer en klager waren daardoor verplicht hun deel van de overeenkomst na te komen. Als een van beide partijen dat niet doet, levert dat wanprestatie op. In dit geval kwam klager zijn deel van de verplichtingen niet na, want hij betaalde voor de geleverde diensten niet de overeengekomen prijs. Hij hield namelijk een deel achter, om zijn moverende redenen.
5. Vast staat dat de kostenopgave voorafgaand aan de uitvaart door de uitvaartondernemer goed is doorgesproken met klager. Vast staat dat klager goed begrepen heeft wat de bedoeling van de kostenopgave was, nu hij opmerkingen maakte over de prijs van de volgauto's en de kostenopgave daarop werd aangepast. Vast staat dat klager de kostenopgave op 5 juni 2018 tekende. Vast staat ook dat de uitvaart volgens afspraak verliep.
6. Op de kostenopgave staat het regelen van de uitvaart voor hetzelfde bedrag als op de factuur. Op de kostenopgave staat ook de zaterdagtoeslag voor hetzelfde bedrag als op de factuur. Op de bijlagen bij de kostenopgave staat duidelijk aangegeven dat de familie zelf het rouwdrukwerk en de advertenties zou regelen. Voorafgaand aan het tekenen van de opdracht tot uitvaart was voor klager dus exact bekend wat de uitvaartondernemer aan diensten zou leveren en voor welk bedrag.
7. Zo klager vindt dat de uitvaartondernemer teveel rekende voor zijn dienstverlening, dan had het op zijn weg gelegen om daarover onderhandelingen te starten *voorafgaand* aan het tekenen van de overeenkomst, zoals hij dat ook met de volgauto's deed. Hetzelfde geldt voor de zaterdagtoeslag, nu deze duidelijk op de kostenopgave te vinden is.
8. In de uitvaartbranche is het gebruikelijk dat er voor het begeleiden van een uitvaart een totaaltarief in rekening wordt gebracht, waarvoor alle activiteiten worden verricht, die nodig zijn om een uitvaart gestalte te geven. Dit tarief is een vaste prijs en is gebaseerd op het gebruikelijke aantal uren dat gepaard gaat met een uitvaart. Het voorkomt dat er op minuten door de uitvaartondernemer 'geklokt' moet worden.
9. Het is een expliciete keuze van klager om een aantal activiteiten zelf ter hand te nemen. Hij had dat ook aan de uitvaartondernemer over kunnen laten.
10. De activiteiten die met een uitvaart gepaard gaan zijn voor nabestaanden niet steeds zichtbaar. Zo zijn er bijvoorbeeld verschillende wettelijke administratieve handelingen, die een

uitvaartondernemer moet verrichten. Ook is het voor nabestaanden niet zichtbaar welke activiteiten de uitvaartondernemer moet verrichten om de crematie plaats te laten vinden op dag en uur, zoals door nabestaanden gewenst, nog daargelaten de wettelijke formaliteiten. Hetzelfde geldt voor verschillende andere diensten.

11. Klager stelt vele vragen aan de uitvaartondernemer en haalt verschillende argumenten aan om *achteraf* - na de genoten uitvaart - de tariefstelling van de uitvaartondernemer ter discussie te stellen. Al deze vragen en argumenten zijn feitelijk niet ter zake doende: klager tekende een duidelijk contract en de uitvaartondernemer leverde zijn diensten volgens afspraak.
12. Uit de gevoerde correspondentie tussen uitvaartondernemer en klager maakt de ombudsman op dat klager antwoord kreeg op zijn vragen, maar dat hij het niet eens is met de inhoud van de antwoorden.

De ombudsman concludeert het volgende:

1. Het is niet aan consumenten om *achteraf* kritiek te hebben op de tariefstelling van een ondernemer: onderhandelingen over de prijs dienen voorafgaand aan een overeenkomst te geschieden en niet pas na de genoten – afgesproken - prestatie.
2. De uitvaartondernemer kwam zijn deel van de afspraken na en dat houdt in dat klager dat ook moet doen. Het op eigen initiatief en zonder overleg met de uitvaartondernemer inhouden van een deel van de afgesproken prijs - terwijl de uitvaart conform de afspraken werd uitgevoerd – geeft geen pas.

Herziene beslissing van de ombudsman

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat klager het bedrag van € 1.152,50 aan de uitvaartondernemer schuldig is. Dit bedrag dient binnen een week na ontvangst van dit bindend advies op de bankrekening van de uitvaartondernemer te staan.

Dit bedrag is als volgt tot stand gekomen:

Uitvaartfactuur:		€ 5.099,-
Af uitkering verzekering:	-/-	€ 2.364,39

Nog te betalen		€ 2.734,61
Af betaling 07-09-2018	-/-	€ 479,61

Nog te betalen		€ 2.255,-
Af betaling 21-09-2019	-/-	€ 1.102,50

Nog te betalen		€ 1.152,50

Dit herziene bindend advies is opgesteld en verzonden op 1 februari 2019. Zowel klager als verweerder zijn gehouden het bindend advies van de ombudsman te respecteren en na te komen.

De Ombudsman Uitvaartwezen,

mevrouw mr. M.E.T. Schellekens